



nationale ombudsman

Rapport

Gemeente Epe behandelde overlastklachten niet transparant en luisterde niet voldoende tijdens klachtbehandeling

Het oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de behandeling van de overlastklachten en de klachtbehandeling gegrond.

Wat is de klacht?

Mevrouw Van Zon¹ klaagt erover dat de gemeente Epe haar klachten over overlast van (rokende) jongeren in haar buurt niet serieus behandelde. Ook klaagt zij over de klachtbehandeling die hierop volgde.

Wat speelt er?

Mevrouw Van Zon woont samen met haar jonge gezin vlakbij een basisschool en middelbare school. Al sinds 2019 uit zij haar zorgen over de gevolgen van het rookvrij maken van het schoolplein. Sinds het rookvrij maken van het schoolplein merkt mevrouw Van Zon namelijk dat de (rokende) jongeren de omliggende wijk ingaan om te roken. Dit zorgt op verschillende manieren voor overlast. Zo vindt mevrouw bijvoorbeeld geregeld peuken in haar tuin. Ook blokkeren de jongeren de stoep en vertonen zij aanstootgevend gedrag, aldus mevrouw. Zij ziet dat ook haar buurtbewoners en andere ouders en kinderen hiervan last hebben. Tot slot geeft mevrouw aan dat zij met haar kleine kinderen iedere schooldag door een walm van rook van en naar de basisschool moet lopen.

Eerst kaart mevrouw het probleem aan bij de middelbare school. De school legt haar uit dat het schoolplein verplicht rookvrij moet zijn. Daarom kan de school niet anders dan jongeren die willen roken, naar het gebied buiten het schoolplein sturen. Omdat de school niet buiten het schoolterrein kan optreden, komt mevrouw met haar klachten uit bij de gemeente.

Eerste contacten met de gemeente

Mevrouw spreekt met verschillende medewerkers van de gemeente over de klachten. Zo spreekt zij bijvoorbeeld met de gemeente over het gemeentelijk rookvrijbeleid. Ook spreekt zij over de inzet van boa's en agenten rond de school.² Het valt mevrouw namelijk op dat de boa's wel actief zijn in het centrum, maar niet in de omgeving van de school. Daarom is mevrouw benieuwd naar wat boa's mogelijk aan de overlast kunnen doen. Verder legt mevrouw de gemeente verschillende oplossingen voor die zij meekreeg van landelijk bekende instanties die zich onder meer inzetten voor een Rookvrije Generatie en vanuit de wijk, zoals:

- Het sluiten van de hekken van de school op gezette tijden, zodat de jongeren op het schoolplein blijven;
- Het aanduiden van een rookvrije zone rondom de school, bijvoorbeeld door het plaatsen van borden en stoeptegels van de Rookvrije Generatie;
- Het maken van een (rook)plek waar de jongeren beschut kunnen zitten en geen overlast veroorzaken;
- Ervoor zorgen dat de omgeving rondom de school niet 'uitnodigt' om te gaan staan/zitten roken.

Een officiële klacht

Mevrouw Van Zon krijgt helaas de indruk dat de gemeente niets doet met haar meldingen van overlast en de voorgestelde oplossingen. Ze hoort alleen maar dat de gemeente niets kan doen aan overlast op de openbare weg, zo geeft zij aan. Hierdoor voelt zich door de gemeente niet serieus genomen. Daarom dient mevrouw een klacht in waarin ze aangeeft dat zij zich rondom de rookoverlast niet serieus genomen voelt en de gemeente om een gesprek vraagt. Hierna volgt een gesprek met de klachtenfunctionaris. Dat gesprek zorgt ervoor dat mevrouw zich eindelijk gehoord en begrepen voelt. Mevrouw krijgt daardoor goede hoop dat de gemeente toch iets tegen de overlast kan en zal doen.

¹ Dit is een fictieve naam.

² 'Boa' staat voor 'buitengewoon opsporingsambtenaar'. Dit is een ambtenaar met een specifieke opsporingsbevoegdheid. Deze ambtenaar kan bijvoorbeeld worden ingezet om de veiligheid te handhaven en mag boetes uitschrijven.

Na het gesprek stelt de gemeente voor om de klacht informeel op te lossen door opnieuw in gesprek te gaan met de school en met een beleidsmedewerker en de betrokken teamleider van de gemeente. Omdat het mevrouw door haar eerdere contacten met de school en de beleidsmedewerker al duidelijk is hoe zij tegen de kwestie aankijken, vraagt zij of het mogelijk is om eerst met de teamleider in gesprek te gaan. De gemeente vraagt mevrouw om haar punten – in aanvulling op de eerdere klacht die zij indiende – in een officiële klachtenbrief op een rij te zetten, zodat de teamleider zich goed op het gesprek kan voorbereiden.

In haar toelichting op de klacht schrijft mevrouw Van Zon onder andere over de overlast die zij van de (rokende) jongeren heeft. Ook beschrijft mevrouw haar eerdere contacten hierover met zowel de school als de gemeente. Mevrouw geeft aan dat zij op geen enkele melding die zij bij de gemeente maakte (tijdig) een terugkoppeling of inhoudelijke reactie ontving, maar dat zij vermoedt dat de gemeente de meldingen wel met de school deelt. Dit merkt zij doordat een medewerker van de school soms een aantal dagen aan de weg staat om jongeren aan te spreken. Verder schrijft mevrouw over het belang van actuele beleidsplannen en dat en dat de gemeentelijke organisatie in haar optiek onvoldoende expertise heeft om de overlast/meldingen aan te pakken. Tot slot geeft mevrouw aan dat zij zich niet serieus genomen voelt en zich niet kan voorstellen dat de gemeente geen mogelijkheden heeft om de overlast aan te pakken, terwijl andere gemeenten dit wel doen.

Hoe behandelt de gemeente de klacht?

Na ontvangst van de klachtbrief nodigt de gemeente mevrouw Van Zon uit voor een officieel klachtgesprek met de afdelingsmanager en klachtencoördinator. Hieronder worden de inhoud en het verloop van het gesprek op hoofdlijnen geschetst.

Het klachtgesprek

De gemeente geeft aan het begin van het gesprek aan dat het gesprek niet gaat over de inhoud. Daaronder verstaat de gemeente: het gemeentelijke rookbeleid. Wat wel aan de orde kan komen, is de manier waarop mevrouw Van Zon het contact met de gemeente heeft ervaren, zo vertelt de gemeente in het gesprek. Mevrouw Van Zon benadrukt dat het haar juist om de inhoud te doen is. Daaronder verstaat zij het niet (serieus) oppakken van haar meldingen en/of het niet optreden tegen de ervaren overlast. Dit schreef zij ook in de klachtbrief die zij op verzoek van de gemeente schreef. Daarom verbaast het mevrouw dat er geen gesprek over 'de inhoud' mogelijk lijkt te zijn. Verder vertelt mevrouw dat de gemeente nooit inhoudelijk reageert op haar punten en dat zij daarom benieuwd is wat de gemeente hiermee deed. In reactie daarop herhaalt de gemeente dat de klachtenprocedure niet gaat over de inhoud en niet bedoeld is om een inhoudelijk standpunt te maken. Daarom volgt er uit de klachtenprocedure ook geen inhoudelijke reactie, aldus de gemeente. Wel zegt zij mevrouw Van Zon toe dat zij – los van de klachtenprocedure – een reactie op haar inhoudelijke punten zal krijgen.

Schriftelijke reactie op de klacht

Na het klachtgesprek stuurt de gemeente mevrouw Van Zon een brief. In deze brief schrijft zij dat haar klacht over het niet tijdig reageren op de klacht gegrond is. Ook de klacht over het uitblijven van een schriftelijke reactie op de inhoud vindt de gemeente gegrond. De gemeente biedt hiervoor haar excuses aan.

Kort na de reactie op de klacht ontvangt mevrouw Van Zon ook nog een andere, meer inhoudelijke brief van de gemeente. Daarin beschrijft de gemeente hoe zij in algemene zin aandacht heeft voor het bestrijden en voorkomen van gezondheidsproblemen. Ook beschrijft de gemeente hoe zij zich inzet voor een Rookvrije Generatie. Tot slot zet de gemeente uiteen hoe de school haar best doet om overlast van haar leerlingen in de omliggende wijk te voorkomen. Met deze brief rondt de gemeente de klachtbehandeling af, aldus de gemeente.

Per e-mail spreekt mevrouw Van Zon haar verbazing uit over de inhoudelijke brief. Zij benadrukt in dat bericht dat het haar erom gaat dat zij als inwoner niet serieus genomen wordt door de gemeente. In reactie daarop laat de gemeente opnieuw weten dat de klachtenprocedure niet ziet op de inhoud, maar alleen op de behandeltermijn, het uitblijven van een reactie op de melding van mevrouw en op de duur van de klachtenprocedure.

Mevrouw Van Zon besluit haar klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman. Na het klachtgesprek werden de vraagtekens voor haar namelijk alleen maar groter, zo geeft zij aan. Ook is haar niet duidelijk waarom het klachtgesprek niet kon gaan over waar het haar écht om te doen is, zoals zij op verzoek van de gemeente ook beschreef in haar aanvullende brief.

Wat doet de Nationale ombudsman na ontvangst van de klacht?

Na ontvangst van de klacht spreekt de ombudsman meermaals uitgebreid met mevrouw Van Zon. Uit die contacten wordt duidelijk dat mevrouw graag zou zien dat er een oplossing komt voor de door haar en andere buurtbewoners ervaren overlast van (rokende) jongeren in de straat. En dat zij hierover al vele jaren contact zoekt met de gemeente, maar dat haar uit al die contacten niet duidelijk is geworden wat zij nu van de gemeente mag verwachten. Mevrouw zou graag zien dat iemand de kwestie serieus oppakt en met haar in gesprek gaat om te horen wat er precies speelt en wat haar geholpen zou hebben om het probleem op te lossen. Want er is heel veel mogelijk, aldus mevrouw. Zelf deed zij al vele voorstellen, maar daarop wordt niet of nauwelijks gereageerd, zo vertelt mevrouw. Hetzelfde geldt voor de meldingen die zij al deed. Zij vraagt de ombudsman aandacht voor twee onderwerpen, namelijk:

- I De overlast: de gemeente verwijst vooral naar de school als het gaat om de overlastklachten en stelt dat zij zelf weinig tot niets kan doen. Daar is mevrouw Van Zon het niet mee eens, de overlast vindt namelijk plaats op de openbare weg. Daarom hoort dit bij de gemeente thuis en niet bij de school, zo vindt mevrouw. Daarnaast ziet ze dat andere gemeenten wel mogelijkheden zien om in actie te komen. Waarom geeft haar gemeente dan niet thuis?, zo vraagt zij zich af. Tot nu toe miste zij een écht gesprek over de overlast met de gemeente.
- II De klachtbehandeling: mevrouw geeft aan dat de gemeente eigenlijk alleen keek naar haar klachten over 1) het niet op tijd reageren en 2) het uitblijven van een inhoudelijke reactie op haar inbreng. Een gesprek over waar het écht om te doen is – namelijk de ondervonden overlast – bleek niet mogelijk. Ook gebruikte de gemeente haar klacht niet om te kijken of de situatie kon worden verbeterd. Mevrouw vraagt zich dan ook sterk af wat een klachtenprocedure eigenlijk voor zin heeft?

In gesprek met de gemeente

De ombudsman besluit de klacht te onderzoeken. Hij nodigt de gemeente uit voor een gesprek. De ombudsman verwacht namelijk dat een mondelinge toelichting van de gemeente meer inzicht geeft in de gebeurtenissen die leidden tot de klacht en in de klachtbehandeling. Tijdens het gesprek vraagt de ombudsman de gemeente onder meer hoe zij overlastklachten (concreet) behandelt en naar wat mevrouw Van Zon in dat kader wel en niet van de gemeente mag verwachten. Ook kijkt hij met de gemeente terug op de klachtbehandeling. Hieronder wordt het gesprek op hoofdlijnen weergegeven.

Overlast

De gemeente geeft aan dat het niet verboden is om te roken in de openbare ruimte. Tegen jongeren die 'gewoon' op straat staan te roken, kan de gemeente dan ook niet optreden. Maar gaat het bijvoorbeeld om sigarettenpeuken in de tuin of om een vast patroon van overlast, dan kan de gemeente wel kijken of zij een rol kan spelen. De gemeente vertelt verder dat zij afspraken maakte met de school en dat de boa's regelmatig op de school aanwezig zijn. De gemaakte afspraken kunnen worden aangescherpt als dat nodig is.

De gemeente vertelt ook dat het zeker mogelijk is om overlast van jongeren te melden. Dat kan via een meldpunt. Dit is alleen geen 'urgent meldpunt'. Dat betekent dat er niet direct iemand langskomt na ontvangst van een melding. Voor situaties waarin direct actie nodig is, kan mevrouw contact opnemen met de politie, aldus de gemeente.

De gemeente licht verder toe dat zij na ontvangst van de klachten van mevrouw wilde proberen om – ook samen met de school – tot een oplossing te komen. Dat komt ook omdat de gemeente niet de ruimte heeft om bijvoorbeeld iedere dag een boa in te zetten bij de school. De gemeente ging wel met de school in gesprek en maakte een aantal afspraken met de school. Zo spreekt de gemeente bijvoorbeeld geregeld met de school over het contact met de buurt. En letten de conciërges tijdens schooltijd en in de pauzes – indien mogelijk – op gedrag dat voor overlast zorgt en spreken zij de jongeren hierop aan. De gemeente begrijpt dat mevrouw Van Zon zelf inmiddels ook goed contact heeft met de school. Als mevrouw vindt dat dit contact te weinig oplevert tegen de overlast, dan kan zij een melding indienen bij de gemeente. De gemeente bekijkt op dat moment om wat voor soort overlast het gaat en kan dan aangeven of zij iets voor mevrouw kan betekenen, aldus de gemeente.

Klachtbehandeling

De gemeente vertelt dat de klacht voor haar als een verrassing kwam, omdat zij geregeld contact had met mevrouw Van Zon. Ook was haar niet gelijk duidelijk wat de kern van de klacht was. De gemeente dacht eerst dat het mevrouw niet zo zeer ging om de overlast, maar dat het haar meer te doen was om het aanpassen van beleid en/of het meenemen van haar suggesties in de gemeentelijke politiek. Die onderwerpen horen niet thuis in het formele klachtgesprek dat daarna volgde, zo legt de gemeente uit. Gelet op de wettelijke uitgangspunten van klachtbehandeling en de gemeentelijke klachtenregeling, was er daarom weinig tot geen ruimte hierover in gesprek te gaan in het kader van de klachtenprocedure, aldus de gemeente. Wel merkt de gemeente op dat zij wellicht meer had kunnen ingaan op de suggesties die mevrouw deed om de overlastsituatie te verbeteren. Dat had ervoor kunnen zorgen dat mevrouw wist wat zij wel en niet van de gemeente mocht verwachten.

Ook de klacht over dat mevrouw zich niet serieus genomen voelde, vatte de gemeente op als een klacht over het (rook)beleid. De gemeente dacht dat mevrouw zich niet serieus genomen voelde in de gekozen beleidsrichting en het beleid graag veranderd zou zien. Daarnaast zag de gemeente het niet tijdig reageren op de klacht als deel van het niet-serieus genomen gevoel van mevrouw. Dat bespraken zij wel met elkaar in het klachtgesprek en de gemeente stelde mevrouw op dat punt ook in het gelijk. Want hoewel de gemeente ziet dat de betrokken beleidsmedewerker actief probeerde mee te denken en zelf contact zocht met de school, was het vervelend dat mevrouw langere tijd niets van hem hoorde. Dit had niet zo gemoeten, aldus de gemeente.

Leren van klachten

De gemeente geeft aan dat zij leerde van het verloop van deze klacht van mevrouw Van Zon. En dat de gemeente zich nu meer bewust is van het aan de voorkant duidelijk krijgen van de kern van de klacht. Ook is de gemeente naar een indiener van een klacht duidelijker over wat de bedoeling is van het formele klachtgesprek. Dit om onjuiste verwachtingen te voorkomen.

De gemeente geeft tot slot mee dat zij zeker bereid is om mevrouw Van Zon een verdere toelichting te geven op de gemaakte afspraken met de school. In dat gesprek kan ook uitleg worden gegeven over het gemeentelijk beleid en de plannen voor de toekomst, aldus de gemeente.

Reactie van mevrouw Van Zon

De ombudsman maakt een verslag van het gesprek en legt dit aan mevrouw Van Zon voor. Mevrouw laat de ombudsman in haar reactie daarop weten dat ze zich afvraagt hoe het kan dat het voor de gemeente nog steeds niet duidelijk is wat haar klacht is. Ze vindt het verbazingwekkend dat de gemeente zo'n ander beeld van haar klacht lijkt te hebben en verliest het vertrouwen in de gemeente steeds meer. Ook vertelt mevrouw over de overlast die zij nog steeds heel geregeld ondervindt. Ze wil graag weten wat ze in dat kader van de gemeente mag verwachten. Het liefst zou mevrouw Van Zon zien dat de gemeente in gesprek gaat met de buurt en aan de hand daarvan bekijkt wat zij kan doen. Vroeger vonden deze gesprekken ook jaarlijks plaats, zo vertelt mevrouw. Tot slot geeft mevrouw Van Zon aan dat de gemeente de klacht in haar optiek niet zo had mogen afronden. Er was onvoldoende ruimte om haar klachten écht te bespreken en uit het verslag blijkt opnieuw dat het voor de gemeente niet duidelijk is waar het mevrouw nu precies om gaat. Wat mevrouw Van Zon betreft, mag de klachtbehandeling daarom helemaal opnieuw, zo sluit zij af.

Vervolg onderzoek

Na de reactie van mevrouw Van Zon schrijft de ombudsman een zogeheten 'verslag van bevindingen'. Dat is een verslag waarin alle voor het onderzoek relevante gebeurtenissen staan. De ombudsman vraagt zowel aan mevrouw Van Zon als aan de gemeente om op het verslag te reageren. Na ontvangst van de reacties past de ombudsman het verslag op enkele punten aan.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

Toetsingskader

De Nationale ombudsman merkt de gedragingen waarover mevrouw Van Zon klaagt, aan als gedragingen van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Epe (vanwege de leesbaarheid hierna ook wel aangeduid als 'de gemeente'). De ombudsman toetst de gedragingen rondom de overlastklachten aan het vereiste van transparantie. De gedragingen rondom de klachtbehandeling toetst de ombudsman aan het vereiste van luisteren naar de burger.

Het vereiste van transparantie houdt in dat de overheid in haar handelen open en voorspelbaar is, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet. Transparantie vereist een open houding van de overheid. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan.

Het vereiste van luisteren naar de burger houdt in dat de overheid actief naar de burger luistert, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. De overheid heeft een open oor voor de burger en hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

Beoordeling

I *De overlast*

Het is de Nationale ombudsman duidelijk dat mevrouw Van Zon graag zou zien dat de gemeente haar zorgen serieus oppakt en met haar in gesprek gaat om te horen wat er precies aan de hand is en wat haar geholpen zou hebben om de problemen in de buurt op te lossen. Ook ziet de ombudsman dat de gemeente op verschillende manieren (intern) aandacht had voor de zorgen en meldingen van mevrouw. De ombudsman ziet bijvoorbeeld dat de gemeente zelf contact zocht met de school en voorstelde om samen met mevrouw en de school in gesprek te gaan. Wat de ombudsman in deze inspanningen echter mist, is dat de gemeente mevrouw Van Zon actief meenam in haar handelen en hierover transparant communiceerde. Dit had er voor de ombudsman voor kunnen zorgen dat mevrouw Van Zon zich gehoord en serieus genomen voelde, dat voor haar duidelijk werd waarmee de gemeente bezig was en wat zij al dan niet van de gemeente mocht verwachten. Want dat is mevrouw Van Zon nog steeds niet precies duidelijk, zo stelt de ombudsman vast. Daarom vindt de ombudsman dat de gemeente Epe in deze kwestie niet voldoende transparant handelde.

II *De klachtbehandeling*

Uit de praktijk blijkt dat burgers een klacht indienen, omdat ze vinden dat er iets aan de hand is. Soms is dat anders dan op het eerste gezicht lijkt. Burgers voelen zich vaak niet gehoord of niet serieus genomen. Ze willen dat een overheidsinstantie hen hoort en ziet. Als een burger zich niet serieus genomen voelt, kan dit gevoel zich 'verschuilen' achter een klacht die in eerste instantie over iets anders lijkt te gaan. Daarom is het maken van een goede analyse en verkrijgen van duidelijkheid over waar het iemand in de kern om gaat een belangrijk onderdeel van de klachtbehandeling. Want alleen als de overheidsinstantie de kern van de klacht vindt, is een passende oplossing mogelijk.³

De Nationale ombudsman ziet dat de gemeente zich in eerste instantie inspande om de klacht informeel op te lossen. Toen dat niet lukte, schakelde zij over naar formele klachtbehandeling en nodigde zij mevrouw uit voor een klachtgesprek. De ombudsman stelt vast dat de gemeente de ruimte van het klachtgesprek al aan het begin afbakende door aan te geven dat het gesprek niet over 'de inhoud' kon gaan. Ook na het gesprek hield de gemeente deze invulling aan. Er was alleen ruimte om het te hebben over de bejegening of de manier waarop mevrouw Van Zon het contact met de gemeente heeft ervaren. Hiermee laat de gemeente een beperktere invulling van het klachtbegrip zien dan de invulling die de ombudsman hanteert. De ombudsman vat een klacht namelijk op als 'iedere uiting van ongenoegen van een burger'. Alle handelingen waar de belangen, perspectieven of gezichtspunten van overheid en burger 'schuren', dus ook signalen van knelpunten of problemen, vallen volgens de ombudsman onder dit ruime klachtbegrip.⁴ De strikte afbakening van de ruimte tijdens en na het gesprek zorgde er volgens de ombudsman voor dat mevrouw en de gemeente tijdens klachtbehandeling samen niet tot de kern van de klacht kwamen en zij meer van elkaar verwijderd raakten.

De beperkte invulling van het klachtbegrip en de ruimte in het klachtgesprek zorgden er volgens de ombudsman ook voor dat niet boven tafel kwam dat mevrouw en de gemeente een andere uitleg gaven aan 'de inhoud van de klacht'. Want waar mevrouw Van Zon hieronder verstond dat zij zich niet serieus genomen voelde en de gemeente haar meldingen niet (serieus) oppakte en/of tegen de overlast optrad, legde de gemeente 'de inhoud' uit als een klacht over het gemeentelijk beleid. De gemeente had er volgens de ombudsman daarom goed aan gedaan om mevrouw Van Zon de ruimte te geven om haar klacht in brede zin toe te lichten, ook als zij vermoedde dat de klacht ging over een onderwerp waarover in principe geen klachtbehandeling mogelijk is. Want juist door ook mogelijke niet-ontvankelijke klachtonderdelen in een

³ In zijn rapport 'Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling' 2018/005 gaat de Nationale ombudsman hier verder op in. Dit rapport is te vinden op www.nationaleombudsman.nl.

⁴ Zie ook: Nationale ombudsman, 'Klachtbehandeling in het sociale domein', 2017/035, p. 61-62.

klachtgesprek te bespreken, had de gemeente kunnen bepalen of de klacht daadwerkelijk niet-ontvankelijk was en/of had zij op een andere manier aandacht kunnen schenken aan hetgeen mevrouw Van Zon van haar vroeg.

Op basis van het bovenstaande vindt de Nationale ombudsman dat de gemeente tijdens de klachtbehandeling niet voldoende naar mevrouw Van Zon luisterde met als gevolg dat mevrouw zich niet gehoord en gezien voelde.

Conclusie

De Nationale ombudsman is van oordeel dat het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Epe in strijd met het vereiste van transparantie en het vereiste van luisteren naar de burger handelde. Beide klachtonderdelen vindt hij daarom gegrond.

Aanbeveling

Op basis van het bovenstaande beveelt de Nationale ombudsman de gemeente Epe aan om mevrouw Van Zon uit te nodigen voor een gesprek. Dit gesprek heeft als doel om met elkaar in gesprek te gaan over de inhoud, dat wil zeggen: de ervaren overlast en wat de gemeente daarin al dan niet concreet kan betekenen. Ook kan er – indien gewenst – ruimte zijn om terug te kijken op de eerdere contacten en/of de klachtbehandeling, vooral met het doel om hiervan te leren voor de toekomst.

de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen